

Қостанай қаласының білім бөлімі қызметінің 2021 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі есебі.

2021 жылы «Қостанай қаласының білім бөлімі» ММ-де **34389** мемлекеттік қызмет көрсетілді. Оның ішінде Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы – **736**, тікелей мемлекеттік органда – **1955**, электрондық үкімет порталы арқылы көрсетілген egov.kz ҚР БҒМ АЖО арқылы – **1131**, ведомстволық бағынысты портал indigo24.kz, school.kst-goo.kz -**30567** («электрондық балабақша» -**13578**, «электрондық мектеп» - 13917, «Миндаль» АЖ - **3072**).

2021 жылы 34389 қызмет көрсетілген, пайыздық қатынаста – қағаз түрінде: 7,8 % (2691), электронды түрде: 92,2 % (31698).

19 мемлекеттік қызмет ақпараттық жүйелер немесе «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетіледі (**2 – «Индиго: электрондық балабақша» АЖ-** Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (6 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою, мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау, **4 – «Сакура: электрондық мектеп» АЖ-** Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау, жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну, Мемлекеттік білім беру мекемелеріндегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру, Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттар қабылдау, **12 – «ҚР БҒМ АЖО» АЖ-** Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке **тегін оқытуды** ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау, Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде **анықтамалар беру**, жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) **қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу**, Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға **жәрдемақы тағайындау**, Кәмелетке толмағандардың **мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру**, Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында **экстернат нысанында** оқытуға рұқсат беру, баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау, Бала асырап алуға тілек білдірген **адамдарды есепке қою**, Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты **біржолғы ақшалай** төлемді тағайындау, Баланы (балаларды) қабылдаушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды асырауға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау, Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың **телнұсқаларын беру**, педагогтерді аттестаттаудан өткізу үшін құжаттарды қабылдау, Мемлекеттік орта білім беру мекемелерінің басшылары **лауазымдарына орналасу** конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау, **1- «Миндаль» АЖ -** Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау).

Жыл сайын білім бөлімі «Білім бөлімінің қызметкерлеріне мемлекеттік қызмет көрсету бойынша лауазымдық міндеттерді жүктеу туралы», «Білім беру ұйымдарының мемлекеттік қызмет көрсету бойынша қызметін бақылау туралы» бұйрықтарды бекітеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселелері жыл сайын білім бөлімінің кеңестерінде және білім бөлімінің басшысы жанындағы кеңестерде қаралады.

2021 жылғы мамырда білім беру ұйымдарының директорлар Кеңесінде 20 білім беру ұйымы басшыларының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманы сақтау жөніндегі қызметін зерделеу туралы ақпарат тыңдалды. Кеңес қорытындысы

бойынша тәртіптік ықпал ету шешімдері және анықталған бұзушылықтарды жою бойынша ұсынымдар қабылданды.

Білім бөлімі ай сайын білім басқармасына көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша статистикалық есептер ұсынады, есепті уақтылы ұсынбау фактілері жоқ.

2021 жылы 7 қосымша білім беру ұйымында «Mindall» ақпараттық жүйесі орнатылды. Қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау осы ақпараттық жүйе арқылы «электрондық үкімет» порталы арқылы қабылданады. Порталда мемлекеттік қызметке қолжетімділік өтінімдерді қабылдау кезеңінде 1 тамыздан 1 қазанға дейін ашық болады.

2021 жылғы қарашада «Педагогтерді аттестаттаудан өткізу үшін құжаттар қабылдау» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер мен толықтырулар енгізілді (ҚР БҒМ 2021 жылғы 12 қарашадағы № 561 Бұйрығы). Мемлекеттік қызмет үш тәсілмен көрсетіледі: 1. көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы; 2. Мемлекеттік корпорация арқылы; 3. «электрондық үкімет» порталы арқылы. Бұл қызмет ҚР БҒМ АЖО ақпараттық жүйесінде іске асырылған. Портал арқылы көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 22 ережесі бекітілді.

Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мынадай мемлекеттік көрсетілетін қызметтер болып табылады:

1. мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы балаларды кезекке қою (7195 өтінім);

2. мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау (6383 өтінім);

3. білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау (5238 өтінім);

4. жалпы білім беретін оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау (4809 өтінім);

5. жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну (4398 өтінім).

«Баланы (балаларды) қабылдаушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау», «Балаға кері әсер етпейтін ата-ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуіне рұқсат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша өтінімдер түскен жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдар түскен жоқ.

Мәселелі сұрақтар

Мониторинг барысында мемлекеттік қызмет көрсету бойынша проблемалар анықталды.

1. «Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау» ҚР БҒМ АЖО жүйесі (автоматтандырылған жұмыс орны) арқылы мектепке дейінгі ұйымға баланы қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті берушінің аталған мемлекеттік қызметті аяқтауға мүмкіндігі жоқ (көрсетілетін қызметті алушының egov арқылы электрондық өтінім беру мүмкіндігі бар, алайда көрсетілетін қызметті беруші, яғни, балабақшаның ҚР БҒМ АЖО-да мемлекеттік қызмет көрсетуге мүмкіндігі жоқ (автоматтандырылған жұмыс орны), себебі, іс-әрекеттер белсенді емес-көрсетілетін қызметті алушылардың құжаттарын көруге, қызметті аяқтауға мүмкіндік жоқ), қазіргі уақытта бұл қызмет «indigo: электрондық балабақша» АЖ арқылы ұсынылады;

2. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау - өтінім порталында «Сакура: электрондық мектеп» АЖ немесе ҚР БҒМ АЖО жіберіледі. Мемлекеттік қызметті жүйелендіру үшін өтінімдерді қабылдауды бір жүйеде жүзеге асыру қажет. Мониторингтің қолайлығы үшін «Сакура: электрондық мектеп» АЖ сәйкес келеді, ҚР БҒМ АЖО алып тастау;

3. Жалпы білім беретін оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау - өтінім порталында «Сакура: электрондық мектеп» АЖ немесе ҚР БҒМ АЖО жіберіледі. Мемлекеттік қызметті жүйелендіру үшін өтінімдерді қабылдауды бір жүйеде жүзеге асыру қажет. Мониторингтің қолайлығы үшін «Сакура: электрондық мектеп» АЖ сәйкес келеді, ҚР БҒМ АЖО алып тастау;

4. Мемлекеттік білім беру мекемелерінің білім алушылары мен тәрбиеленушілерінің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру - "Сакура" АЖ-ға жоспарланған жолдамалар санына шектеу енгізбеу, себебі балаларды лагерьге дәлелді себептермен ауыстыру жағдайлары бар (ауру, жарақат және т. б.);

5. Қамқоршыларға немесе қорғаншыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы тағайындау - бұл қызмет ҚР БҒМ АЖО-да қорғаншылықты белгілеу бойынша мемлекеттік қызметпен белсенді түрде айналысады және порталда қорғаншылыққа және жәрдемақыға өтінім беру мүмкіндігі бар. Алайда порталдағы құжаттар тізбесі баланың табысын растайтын құжаттарды ұсыну бөлігінде қайшы келеді: ҚК бойынша жәрдемақы төлеу туралы мәліметтер, алименттер, балаға тиесілі тұрғын үйді жалға беруден түсетін табыс. Қорғаншылықты (қамқоршылықты) ресімдеу сатысында өтініш беруші бұл мәліметтерді ұсына алмайды, бұл жәрдемақы тағайындаудан бас тартуға негіз болып табылады. **Ұсыныс-қорғаншылықты белгілеуден бөлек шығару;**

6. Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру-мемлекеттік қызмет көрсету Ережесіне өзгерістер енгізілсін: мемлекеттік қызметті электрондық форматқа толық ауыстыру үшін құжаттар бүлінген жағдайда құжаттарды қабылдауды ХҚКО арқылы жүргізу қажет, өйткені өтініш беруші аттестаттың түпнұсқасын одан әрі жою үшін ұсынуы тиіс. Қалған жағдайларда өтінімдер портал арқылы қабылданады;

7. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру-бұл қызмет автоматтандырылған болып табылады, алайда «ҚР БҒМ АЖО» АЖ-мен «Жетім балалардың, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың және балаларды өз отбасына тәрбиелеуге қабылдауға тілек білдірген адамдардың республикалық деректер банкі» тізілімінің интеграциясы жоқ, осыған байланысты шығыс құжат автоматты түрде берілмейді. Жоғарыда аталған ақпараттық жүйелермен интеграцияны енгізу. Бұрынғы «Е-әкімдік» АЖ-да «Е-қамқоршылық» АЖ-мен электрондық үкімет шлюзімен интеграциялау болды, Жауап білім беру бөлімі маманының қатысуынсыз автоматты түрде берілді;

8. Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру – «АХАЖ» АЖ жүйесі «ҚР БҒМ АЖО» АЖ біріктірілмеген, себебі порталға өтінім беретін азаматтардың неке қию немесе некені бұзу туралы мәліметтерді бермейді. Сондай-ақ порталда ата-анасының біреуінің жоқ екенін растайтын құжатты (қайтыс болу туралы куәлік, айыру, шектеу туралы сот шешімі және т. б.) бекіту үшін қойынды жоқ. «АХАЖ» АЖ-мен интеграцияны енгізу, сондай-ақ порталда «Ата-анасының қамқорлығынсыз қалу фактісін растайтын құжат» қосымша бетін қосу –

9. Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап - бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау-10 жасқа толған баланың пікірі еркін нысанда ресімделуі тиіс, өйткені заңды өкілдер жеке тұлғалар емес, заңды тұлға (балалар үйінің әкімшілігі)болып табылады.;

10. Мемлекеттік орта білім беру мекемелерінің басшылары лауазымдарына орналасу конкурсына қатысу үшін құжаттарды қабылдау - мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес портал арқылы көрсету тәсілі енгізілді, алайда Қағидаларда көрсету тәсілі - көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген. Электронды түрде көрсету үшін ережеге өзгерістер енгізу.

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін оңтайландыру және автоматтандыру мақсатында, сондай-ақ мәселелерді шешу және порталмен техникалық мәселені жою бойынша шаралар қабылдау үшін білім бөлімі жыл сайын ҚР Мемлекеттік қызмет

істері агенттігінің Қостанай облысы бойынша департаментіне, «ҰАТ» АҚ, қалалық әкімдікке, облыстың білім басқармасына хат жолдайды (04.06.2021 ж. № 03-20/2917, 02.11.2020 ж. № 03-20/4752, 11.09.2020 ж. №03-20/3546, 08.09.2020 ж. № 03-20/3497, 14.08.20 ж. № 03-20/3024, 24.06.2020 ж. № 03-20/2322, 29.04.2020 ж. 03-20 / 811., 28.02.2020 ж. 03-20 / -811, 21.02.2020 ж. 03-20/728, 20.02.2020ж. 03-20/702., 17.01.2020 ж. 03-20/149, 20.11.201903ж. 20/3695).

Ақпараттық-түсіндіру іс-шаралары.

Жыл сайын білім бөлімінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шараларының медиа-жоспары бекітіледі.

2021 жылы 11 оқыту семинары өткізіліп, бұқаралық ақпарат құралдарында 9 мақала жарияланды. Халыққа көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы түсіндіру мақсатында білім бөлімі тоқсан сайын «Алау ТВ» телеарнасында бейнетаспаны орналастыру арқылы халыққа мемлекеттік қызметтер туралы, «электрондық балабақша», «Электрондық мектеп» автоматтандырылған жүйелері, қорғаншылық пен қамқоршылықтың мемлекеттік қызметтері туралы ақпарат беріп отырады (22.02.2021 ж., 29.05.2021 ж., 20.08.2021 ж., 08.11.2021 ж.), [goo_kostanai](#) білім бөлімінің инстаграмында Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша халықпен 6 Тікелей эфир өткізілді.

Білім бөлімінің сайтында және білім беру ұйымдарының интернет-ресурстарында мемлекеттік қызмет көрсету бойынша ақпарат үнемі жаңартылып отырады, Мемлекеттік қызметтер мен бейне нұсқаулықтар орналастырылған.

2021 жылы Мемлекеттік қызмет көрсететін 2 тұлға онлайн курстардан өтіп, сертификаттар алды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселесі білім бөлімінің тұрақты бақылауында.